サービスエンジニア指導編

Miyuki Kondo

ジェック インストラクター

近藤 美由紀

専門技術と対人能力のバランス

ご受講者の「できる理由・できない理由に気付くお役 立ち」をモットーに研修に取り組む。特に、エンジニア向 けのコミュニケーション力向上でのお役立ちを展開。



技術と対人能力の両方を

常に高

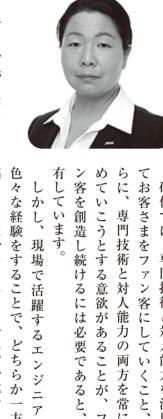
アン客にして |技術と対

方、活用

偏ることは少なくありません。指導する際色々な経験をすることで、どちらか一方に 色々な経験をすることで、どちらか一せしかし、現場で活躍するエンジニア

に 注 今

どちらか一方ばかり力を入れてしまい



を育成してしまうこともあります かないうちに、バランスを崩したメン

意すべきかを共有してまいります バランスを崩さないために、

をした場合は、「お客さまと仲良くなってお客さまの機嫌を損ねることで手痛い失敗

くなります。いれば安心」という心理になる可能性が高

「目的」の意識 バランスを整えるコツは

は、それらの能力を高める目的の違いにあこうとする人と、どちらかに偏る人の違い専門技術と対人能力の両方を活用してい

がれば認められる」と考えるでしょうめられる経験を多くすれば、「技術力が まった状態)ことで安心してしまう」とい「お客さまと仲良くなれた(対人能力が高 響しています。過去に、 になるのではなく、過去の経験が大きく影 う特徴があります。 い、「技術力が高まって満足してしまう これらは、 「技術力が高まって満足してしまう」、その行為そのものが目的になってしま してい 力を磨くことも、 ただくために」 悪気があってそのよう 対人能力を磨くこと 考えるでしょうし、れば、「技術的なことで褒 ランスを崩す人は、 な状態

験により、 う感じるかは視野にないのです いう視点になっており、 つまり、 目的が 「自分がどうなるか」 「お客さま」 過去 0)

消導では 一目 的 を忘れな

の手段として捉えています。

対人能力を磨くことも、

です。 成するためには、どうしたら良いのか。 まれます。 とを、「お客さま」を軸に整理することが望 指導の際に「目的」を明確に伝えること なぜその能力が必要なのかというこ バランスを整えたエンジニアを育

を取り除くためにこのような目的があるの相手に「どこのだれか」を伝え、不信感の氏名」を名乗る必要があるのでしょうか? て指導していくことが必要なのです。 のような挨拶が必要でしょう であれば、不信感を取り除くためには、 ・ンは? なぜ挨拶の際に「会社名と自 立ち姿は? そのように考え

どのような関係性を築けているかが重要に

なります。

何かあった際に、

エンジニアの意見を聞

の関係性を築くために対人能力が必要と

れていただける関係性であること、

ってきます。

き

どう伝えるのかだけではなく、普思うな時に必要なのが対人能力です。

普段から、 その時 そのよ

受け止められないことがあります。

ところが、人は指導されることを素直に

には、

とても必要なことで、

も出てきます。

必要なことで、それがお客さ。安全に使っていただくためは、お客さまを指導する必要

また、

時には、

えられる人です。

まの信頼につながります。

せん。 です。 とつ

何ができるようになるとよいのかを考れ。自己満足ではなく、お客さまのため、。そのためには、専門技術は欠かせま

仕事で最高の結果を残すことが必要

とで、目的を持って能力を向上できる人財 指導する側も、 の技術は何のために磨くのでしょうか?技術を高めることは一つの手段であり しっかりと考えておくこ

チェックリスト メンバーは、バランスよく能力を向上させようとしていますか? ── 指導の際に、行動だけではなく、目的も共有できていますか? リーダー自身が、専門技術と対人能力の両方が必要であることを自覚していますか?

35 Kodojin 2016 Winter Kodojin 2016 Winter 34